Den Haag, 11 maart 2016

NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Geachte staatssecretaris Dijksma,

Met veel genoegen presenteren we de NOVB werkagenda voor 2016. De werkagenda is bedoeld om richting te geven aan de werkvoorraad van het NOVB voor 2016 om het betalen in het openbaar vervoer zo laagdrempelig mogelijk te maken voor de (potentiële) reiziger. Tevens bieden we u de voortgangsrapportage 2e helft 2015 aan, waarin de resultaten van 2015 worden uitgelicht.

Het NOVB richt zich op landelijke of concessieoverstijgende vraagstukken die spelen rond de OV-chipkaart en (ontwikkeling van) andere vormen van OV-betalen. De deelnemers van het het NOVB proberen meer reizigers te stimuleren met het OV te reizen, ervoor te zorgen dat deze reizigers tevreden zijn over de OV-chipkaart en het imago van de OV-chipkaart verder te verbeteren.

In 2016 onderzoeken we opnieuw het percentage gemiste check-outs, om te bezien of de maatregelen effect hebben gehad. Bepaalde onderwerpen uit de werkagenda van 2015 hebben een langere doorlooptijd en zijn ook weer in de werkagenda van 2016 opgenomen. Uit de signalen van de reizigerspraktijk, die we mede halen uit de kwartaalrapportages van het OV-loket en informatie van de vervoerders en consumentenorganisaties, vloeien ook nieuwe projecten voort. Nieuwe projecten in 2016 zijn 'aanschafprijs OV-chipkaart en complexiteit aanvraagproces' en 'landelijk enkelvoudig in –en uitchecken'.

Het NOVB is nu voorbij de helft van de (eerste) termijn en in het afgelopen jaar is weer veel gerealiseerd. In de voortgangsrapportage 2e helft 2015 staan de resultaten beschreven. De volgende projecten zijn in 2015 afgerond: Onderzoek naar 'automatische check-uit' bij overstap tussen vervoerders; Het vergemakkelijken om geld terug te vragen bij een vergeten check-in of check-out; Gratis treinreizen voor kinderen tot 12 jaar; Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Amsterdam; Monitoring van de regionale maatregelen m.b.t. incomplete transacties en een viertal Operationele verbeterpunten.

Wij zouden het op prijs stellen als u de werkagenda NOVB 2016 en de voortgangsrapportage 2e helft 2015 aan de Tweede Kamer toe wilt zenden.

Met vriendelijke groet,

Sybilla Dekker
Voorzitter bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge
Voorzitter NOVB directeurenoverleg